

## **ABSTRACT**

The current competition in the business world is getting competitive. It encourages business practitioners to take over the market share by using various innovation in providing products and services. Business practitioners have to know the way how to fulfill the needs and the desires of their customers. By providing the customers service quality which can satisfy them, affordable price and comfortable place and close to the residential area. This research is meant to find out and to analyze the influence of service quality, price, and place to the customer satisfaction.

The research object is Surabaya Takavi Apothecary and the respondent is all customers who have ever purchased and gained benefit from Surabaya Takavi Apothecary and aged at least 18 years old. The sample collection technique has been conducted by using purposive sampling method in which the determination of sample has been done by using certain consideration. The data has been obtained by issuing questionnaires to the 85 respondents. The analysis technique has been carried out by using multiple linear regressions and hypothesis test has been done by using t test.

The result of the hypothesis test shows that partially the three of independent variables i.e. customer satisfaction (Y), service quality ( $X_1$ ), price ( $X_2$ ) and place ( $X_3$ ) have been proven significant to the dependent variable of customer satisfaction. The result of the analysis of model feasibility test shows that simultaneously all variables give significant influence to the customer satisfaction.

**Keywords:** Service quality, price, place, customer satisfaction.

## INTISARI

Persaingan di dunia bisnis saat ini semakin ketat. Mendorong pelaku bisnis untuk merebut pangsa pasar melalui berbagai macam inovasi dalam produk maupun jasa yang akan ditawarkan. Setiap pelaku bisnis harus mengetahui bagaimana cara untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen nya. Dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi konsumen, harga yang terjangkau serta lokasi yang nyaman dan dekat dengan perumahan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh variabel dari Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen.

Objek penelitian ini adalah Apotek Takavi Surabaya dan sebagai responden adalah individu yang pernah membeli dan memperoleh manfaat dari Apotek Takavi yang minimal berusia 18 tahun. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Data diperoleh dari penyebaran kuisioner dengan jumlah sampel sebanyak 85 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis menggunakan uji t

Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen Kepuasan Konsumen. Dimana variabel Kepuasan Konsumen (Y), variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), variabel Harga ( $X_2$ ) dan variabel Lokasi ( $X_3$ ). Hasil analisis uji kelayakan model juga menunjukan bahwa semua variabel secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan konsumen